

## **CÓDIGO DE CONDUCTA DE HOTELES CHARLESTON S.A.S.**

### **INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de brindar nuestros servicios Hoteles Charleston ha integrado a su política de calidad un conjunto de valores, principios y lineamientos que orientan el comportamiento de los huéspedes, visitantes, funcionarios y proveedores de hotel, los cuales serán aplicables a quienes el Hotel Charleston Santa Teresa preste sus servicios bien sea de manera temporal o permanentemente.

El presente código de conducta tiene por objeto asegurar a todos los clientes la prestación de un servicio con los más altos estándares de calidad, de acuerdo con nuestra política de garantía, compromiso e innovación, que permitirá que todos nuestros clientes disfruten una estadía confortable y amena.

El cumplimiento del presente código es de carácter obligatorio para todos los actores que intervienen directa o indirectamente en la administración y operación de Hoteles Charleston, por consiguiente, deberán actuar teniendo en cuenta lo que se estipula en el mismo.

La falta de observancia y cumplimiento del presente código por parte de cualquiera de los usuarios de las instalaciones de Hoteles Charleston y sus establecimientos comportará las medidas administrativas y sanciones correspondientes que en el se preveen.

### **COMPROMISO PARA LA CONVIVENCIA, TRANQUILIDAD Y ARMONIA**

Con el fin de estar en capacidad de brindar nuestro servicio hotelero dentro de los estándares mencionados en el presente código de conducta, Hoteles Charleston prestará sus servicios, procurando por la normal convivencia, tranquilidad y armonía dentro en sus instalaciones, incluyendo áreas restringidas, concesionadas, y/o de uso exclusivo de los clientes y/o empleados.

Para ello, Hoteles Charleston tomará todas las medidas a su alcance, incluyendo la posibilidad de negarse o cesar la prestación de sus servicios para garantizar las normas de convivencia, tranquilidad y armonía arriba mencionadas especialmente cuando bajo el análisis razonable de Hoteles Charleston se evidencie que existe de parte de cualesquiera de las personas o individuos a quienes aplique este código una clara violación a ellas.

Eventos que vulneran las reglas de convivencia del hoteles Charleston:

- Comportamiento que tenga la potencialidad o resulte efectivamente riesgoso o represente un peligro real o potencial para la seguridad de los empleados, huéspedes, clientes y/o demás visitantes o proveedores de Hoteles Charleston y sus establecimientos.
- Utilización de lenguaje ofensivo o insultante hacia otros huéspedes, visitantes, empleados y directivos de Hoteles Charleston.
- Utilización de lenguaje ofensivo o insultante, al expresar opiniones relacionadas con Hoteles Charleston y los servicios prestados.

- Utilización de cualquier medio de comunicación (radio, prensa, televisión, redes sociales etc.) para expresar opiniones o aseveraciones que no resulten acordes con la realidad, injuriosas o irrespetuosas en contra de Hoteles Charleston, sus empleados o directivos.
- Comportamientos discriminatorios o de acoso debido a la edad, raza, sexo, condición física, creencias, nacionalidad, lengua, filiación política u orientación sexual.
- Comportamiento ofensivo o inapropiado, pero sin limitarse a casos de: contacto físico no consentido; violencia expresamente observable; actos abiertamente inmorales; actos de provocación; daños a bienes de propiedad de otros viajeros, huéspedes y/o visitantes, Hoteles Charleston o sus establecimientos.
- Comportamiento ilegal entre otros pero sin limitarse a: hurto comprobado; uso de identificaciones falsas; suplantación de identidad; uso ilegal de medios de pago como tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias, transferencias, etc.; propiciar o facilitar el consumo de alcohol por parte de menores de edad; posesión, distribución y/o consumo de sustancias/artículos ilegales; promoción de turismo sexual, transporte, tenencia, tráfico, comercio, exploración, aprovechamiento o el beneficio propio de especies de fauna y flora local, comercio ilegal de bienes culturales.
- Comportamiento descortés y conflictivo con huéspedes, empleados, clientes, proveedores y/o visitantes de hoteles Charleston y sus establecimientos, que atenten contra la armonía, alteración del orden, normal operación del lugar, perturbación de la tranquilidad, que se lleven a cabo en cualquier horario, áreas de uso público y/o privadas destinadas para el desarrollo de las actividades dentro del marco del objeto social, tales acciones deberán ser comprobable y verificable tales como, pero sin limitarse a: exceso de ruido provocado por el uso de equipos de música con volumen alto y circulación de personas, realización de fiestas en espacios no destinados y contratados para tal fin, incumplimiento del número máximo permitido de personas dentro de habitaciones y otras áreas, incumplimiento de los horarios establecidos para las áreas de servicio, entre otros.
- Comportamientos abiertamente comprobables que incumpla las leyes 679 del 2001(Art. 16, 17 y 19), 1336 del 2009, Ley 599 de 2000 y la resolución 3840 del 2009 las cuales tienen como objetivo dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y las demás formas de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes.
- Tránsito o visita a las instalaciones de Hoteles Charleston con atuendos inadecuados, tales como, pero sin limitarse a: circulación en ropa interior, bata de baño, desnudez parcial o total, vestuario que atente, manifieste o promueva acciones en contra de otras personas.
- Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel.
- Los visitantes, clientes y huéspedes que consuman bebidas alcohólicas en las áreas exclusivamente permitidas como restaurantes, bares, salones y habitaciones deben hacerlo de manera responsable. El personal del hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a quienes, a juicio propio del supervisor o encargado, no tengan un consumo responsable.
- No está permitido el ingreso al hotel de armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias similares.

Las contravenciones a este Código, en la medida de lo posible deberán ser corregidas de forma inmediata, y se sancionaran, con arreglo a la normativa laboral, civil o penal vigente, con

independencia de otras responsabilidades en las que pueda incurrir el infractor y del oportuno ejercicio de las acciones legales a las que hubiera lugar.

Los empleados, supervisores, jefes de área y directivos serán los encargados de velar por la identificación de alguno de los comportamientos anteriormente descritos, así mismo, la notificación al superior inmediato, quienes podrán ejecutar el siguiente protocolo:

- Comunicación directa con los clientes, huéspedes, empleados o proveedores que ante la evidencia estén participando de alguno de estos comportamientos.
- Notificación a los departamentos de recursos humanos, gerencia y seguridad de Hoteles Charleston y sus establecimientos.
- Notificación a las autoridades legales, policiales y judiciales correspondientes.
- Solicitud de abandono de las áreas o establecimientos de Hoteles Charleston.
- Imposición de sanciones o multas de acuerdo con las establecidas en el presente código

Los cuales se detallan a continuación:

- Todo menoscabo causado por parte del cliente a los bienes muebles o inmuebles de propiedad del hotel deberán ser pagados a Hoteles Charleston, de acuerdo con el valor establecido por el Hotel.
  - o Daños a instalaciones físicas: sanción de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes (4 SMLV);
  - o Daños a equipos eléctricos, electrónicos y tecnológicos: sanción de acuerdo con el precio actual y de venta pública del bien afectado;
  - o Daños a mobiliario o decoración: sanción de acuerdo con el precio pagado más los costos de transporte, fletes, importación e impuestos.
  - o Daños a bienes patrimoniales: sanción de acuerdo con el costo de restauración.

Por disposición de la Ley 1335 de 2009, el hotel Charleston Santa Teresa es un espacio libre de humo de tabaco por lo tanto, el consumo de cigarrillo está prohibido dentro de los espacios del hotel, incumplir esta ley acarrea el cobro de una penalidad de USD \$500 o COP \$1.500.000 que serán cargados a la cuenta del huésped.

## **PROTECCIÓN DE LOS MENORES DE EDAD**

En cumplimiento de la Ley 1336 de 2009, Hoteles Charleston y sus establecimientos adoptan el Código de Conducta para la protección de los menores de edad, de la siguiente manera:

- o Hoteles Charleston y sus empleados se abstenerán de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- o Está prohibido para Hoteles Charleston o sus empleados dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- o Está prohibido para el Hotel Charleston o sus empleados conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se

practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

- Empleados de Hoteles Charleston y sus establecimientos están en capacidad de impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes que no se encuentren debidamente bajo el cuidado de sus padres o tutores.
- Se adoptarán las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
- El Hotel Charleston denunciará ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.

Los empleados y funciones de Hoteles Charleston y sus establecimientos tendrán la facultad de rechazar o cancelar la solicitud de reserva si se evidencia la potencialidad de violación al presente código.

Por lo tanto, se establecen las siguientes políticas de reservaciones:

#### **Condiciones de Reserva**

El monto de tarifa reservada aplica para las fechas de estancia, tipo de habitación/noche y según el número de pasajeros confirmados durante el proceso de reservación. Cambios en tipo de habitación, número de noches o pasajeros adicionales podrán generar variación en los importes confirmados en el presente código.

#### **Políticas de Cancelación**

Aviso de cancelación o modificación debe ser recibido por el hotel 72 horas antes de la fecha de llegada para evitar cargos de penalidad de la primera noche para tarifas flexibles (públicas y convenios), para el caso de tarifas no reembolsables (promocionales y paquetes) aplicará un cargo del 100% de la estadía en cualquier momento de la cancelación. Si se tiene convenio corporativo o de agencia, debe remitirse a las políticas establecidas en dicho convenio.

#### **Política de menores de edad**

Alojamiento y desayuno incluido (según aplique en la tarifa reservada) para máximo un (1) menor de 12 años compartiendo habitación con sus padres en cama disponible o cuna.

#### **Política de persona adicional**

La solicitud de alojamiento y desayuno incluido (según aplique en la tarifa reservada) para persona adicional a las confirmadas en la reserva, tendrá un valor de COP 220.000 más impuestos, usando las camas existentes o en cama adicional a partir de la categoría de habitación habilitada.

### **Política de entrada y salida**

Habitación disponible a partir de las 15:00, excepto para Early Check in confirmado. Horario de Check out a las 12:00 mediodía, excepto para Late Check out confirmado. Early Check in y Late Check out están sujetos a disponibilidad y cargos adicionales pueden aplicar.

### **Política de conversión de moneda**

Tarifa confirmada en dólares será convertida a pesos colombianos en el momento de efectuarse el pago, con base en el tipo de cambio utilizado por el hotel y está sujeta a las fluctuaciones del tipo de cambio sin previo aviso.

### **Política de salida anticipada**

Salida anticipada notificada durante la estancia, generará el cobro total de las noches restantes reservadas, a la tarifa base confirmada e impuesto IVA (si aplica), exceptuando los cargos opcionales.

### **Política de seguridad**

Como política del Hotel, todos los huéspedes y visitantes deben ser notificados durante la reserva y/o registrarse durante el proceso de check in. De lo contrario, se denegará el acceso a las habitaciones y áreas del Hotel.

### **Horarios de Servicio**

Debido a la nueva normativa de bioseguridad, los aforos de los espacios se encuentran limitados y algunos de los servicios pueden presentar cambios en los horarios de prestación durante la estancia.

### **Operatividad de las instalaciones**

Hoteles Charleston podrá unilateralmente determinar el cierre total o parcial de sus instalaciones para la buena prestación de sus servicios y para la seguridad y privacidad de huéspedes que por su condición y bajo concepto razonable de Hoteles Charleston, así lo ameriten.